

Alejandría, 23 de Abril del 2021

DIRIGIDO A:

SECRETARIA DE SALUD  
MUNICIPIO DE ALEJANDRIA

Cordial saludo,

**ASUNTO:** Informe del tabulación de encuestas y apertura de buzón de sugerencias del primer trimestre del año 2021.

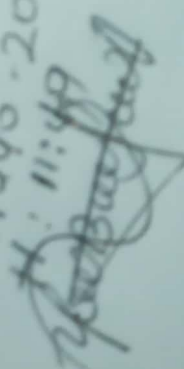
La presente es para notificar las aperturas de buzón de sugerencias, tabulación y análisis de encuestas realizadas en los diferentes servicios prestados en el Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez.

**NOTA:** El informe del buzón de sugerencia se envía al correo

[dls@alejandria-antioquia.gov.co](mailto:dls@alejandria-antioquia.gov.co)

Cordialmente.

  
**DORA GARCIA GUARIN**  
SIAU

24 - Mayo - 2021  
H: 11:48  


# HOSPITALIZACION

La hospitalización es un procedimiento que se realiza en el hospital para el tratamiento de una enfermedad o para la observación de un paciente.

Según los motivos de la hospitalización, se puede clasificar en: hospitalización curativa, hospitalización diagnóstica, hospitalización de observación y hospitalización de rehabilitación.

La hospitalización curativa es la que se realiza para el tratamiento de una enfermedad. En este tipo de hospitalización, el paciente recibe atención médica y de enfermería durante un periodo de tiempo determinado.

La hospitalización diagnóstica es la que se realiza para el diagnóstico de una enfermedad. En este tipo de hospitalización, el paciente recibe atención médica y de enfermería durante un periodo de tiempo determinado.

La hospitalización de observación es la que se realiza para la observación de un paciente. En este tipo de hospitalización, el paciente recibe atención médica y de enfermería durante un periodo de tiempo determinado.

La hospitalización de rehabilitación es la que se realiza para la rehabilitación de un paciente. En este tipo de hospitalización, el paciente recibe atención médica y de enfermería durante un periodo de tiempo determinado.

La hospitalización de observación es la que se realiza para la observación de un paciente. En este tipo de hospitalización, el paciente recibe atención médica y de enfermería durante un periodo de tiempo determinado.

La hospitalización de rehabilitación es la que se realiza para la rehabilitación de un paciente. En este tipo de hospitalización, el paciente recibe atención médica y de enfermería durante un periodo de tiempo determinado.

Alejandro, 05 de Abril del 2021

Señora:

**MARIA EVANGELINA MARTINEZ**  
**SECRETARIA DE SALUD**

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de hospitalización

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de hospitalización; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **primer trimestre** (Enero, Febrero, Marzo,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 6 encuestas a 6 personas salientes del servicio de urgencias donde cada una debía responder a 9 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta número 1 sobre la orientación recibida a su trámite, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 6 encuestados refirió una mala información.
- Con respecto a la pregunta número 2; 6 pacientes encuestados respondieron que si fueron evaluados por el medico mínimo una vez al día, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta número 4 y 5; obtuvimos que los 6 pacientes refirieron que el médico y el personal de enfermería fue claro en la explicación sobre su enfermedad y fueron atendidos de una manera amable.
- Las respuestas a la pregunta número 8; Es de manera satisfactoria, ya que los 6 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad y en un lugar limpio y aseado, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- En la novena pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 6 encuestas de este primer trimestre. Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de hospitalización se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

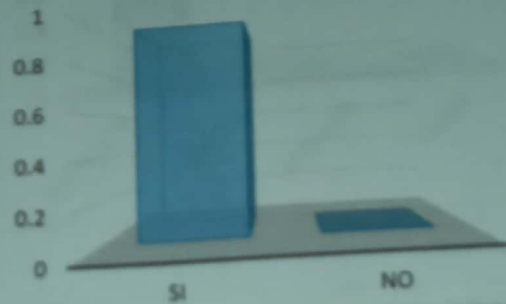


# HOSPITALIZACION MARZO

SI	NO
1	0

Fue orientado o informado sobre los trámites para realizar su ingreso?

Título del gráfico



SI	NO
1	0

Durante el tiempo que permaneció hospitalizado fue evaluado como mínimo una vez al día por el medico?

Título del gráfico



CORTO	LARGO
1	0

El tiempo de espera para ser atendido por el personal de enfermería después de su llamado fue?

Título del gráfico



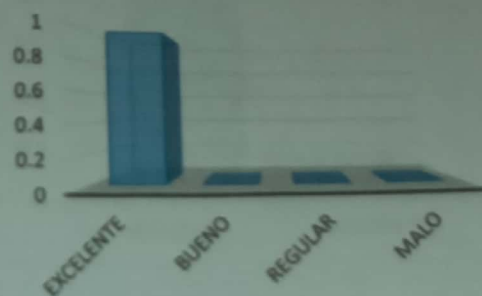
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
-----------	-------	---------	------

La información recibida con respecto a

1	0	0	0
---	---	---	---

su enfermedad por parte de los medico fue?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA
1	0	0	0

La Información recibida con respecto a su enfermedad por parte de las enfermeras ?

Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
1	0

Como le pareció el trato recibido por el personal medico?

Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
1	0

Como le pareció el trato recibido por el personal de enfermería?

ADECUADA	INADECUADA
1	0

Título del gráfico



Como le pareció la limpieza y comodidad de las habitaciones?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
0	1	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS ?

Título del gráfico

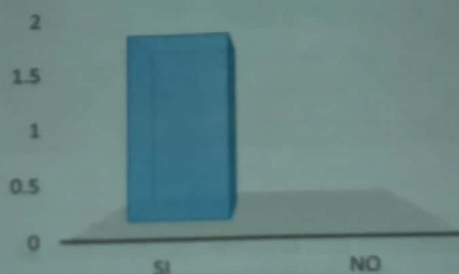


# HOSPITALIZACION FEBRERO

SI	NO
2	

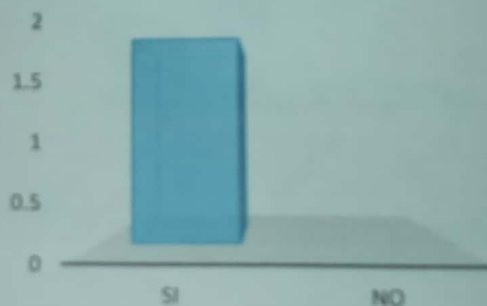
Fue orientado o informado sobre los trámites para realizar su ingreso?

Título del gráfico



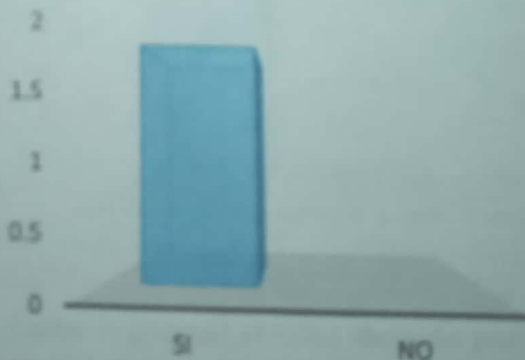
Durante el tiempo que permaneció hospitalizado fue evaluado como mínimo una vez al día por el medico?

Título del gráfico



El tiempo de espera para ser atendido por el personal de enfermería después de su llamado fue?

Título del gráfico



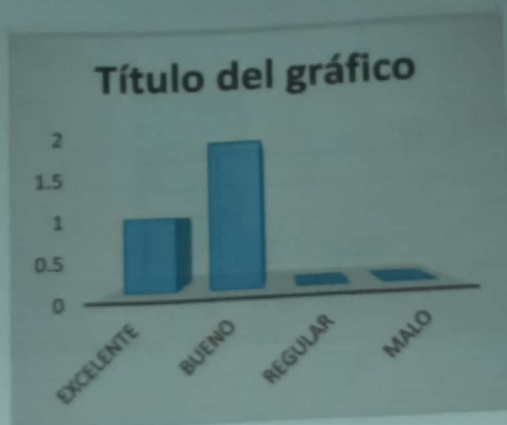
La información recibida con respecto a su enfermedad por parte de los medico fue?

SI	NO
3	0

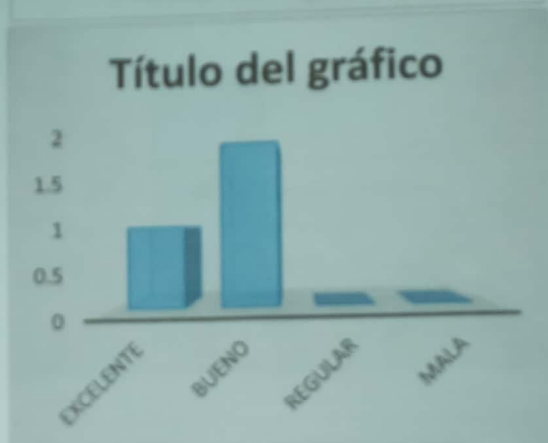
CORTO	LARGO
2	0

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1	2	0	0

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA
1	2	0	0

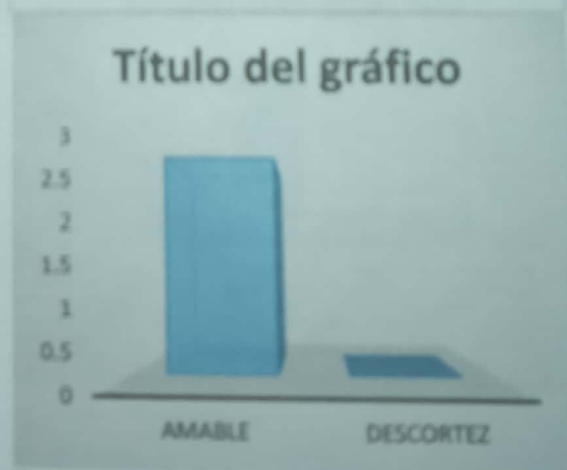


La información recibida con respecto a su enfermedad por parte de las enfermeras ?



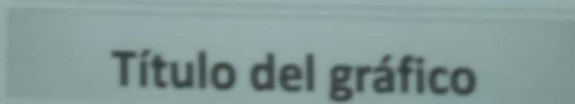
AMABLE	DESCORTEZ
3	0

Como le pareció el trato recibido por el personal medico?



Como le pareció el trato recibido por el personal de enfermería?

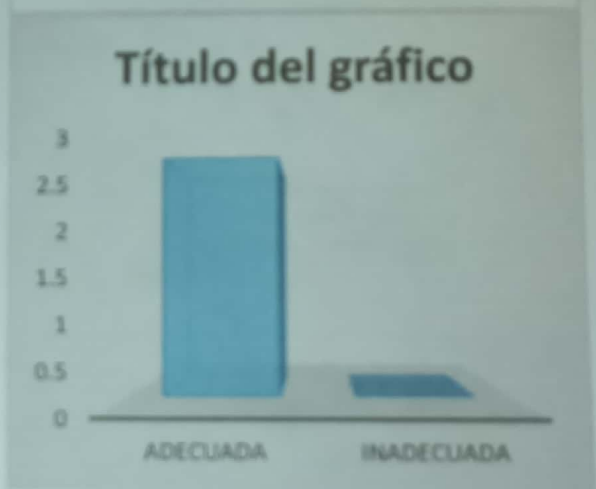
AMABLE	DESCORTEZ
3	0





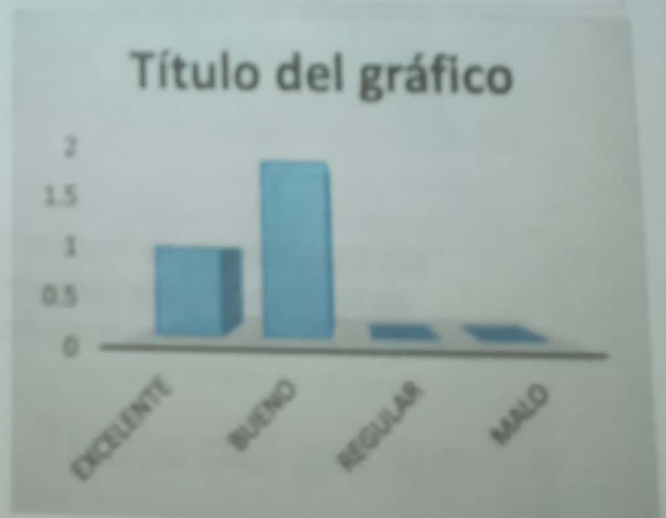
ADECUADA	INADECUADA
3	0

Como le pareció la limpieza y comodidad de las habitaciones?



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1	2	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS ?

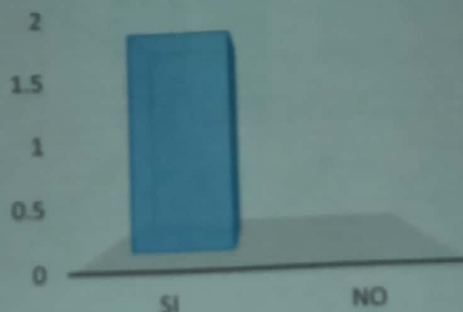


SI	NO
2	

## HOSPITALIZACION ENERO

Fue orientado o informado sobre los trámites para realizar su

Título del gráfico



SI	NO
2	

Durante el tiempo que permaneció hospitalizado fue evaluado como mínimo una vez al día por el medico?

Título del gráfico



CORTO	LARGO
2	

El tiempo de espera para ser atendido por el personal de enfermería después de su llamado

Título del gráfico





EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1	1		

La información recibida con respecto a su enfermedad por parte de los medico fue?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA
1	1		

La información recibida con respecto a su enfermedad por parte de las enfermeras ?

Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
3	

Como le pareció el trato recibido por el personal medico?

Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
3	

Como le pareció el trato recibido por el personal de enfermería?

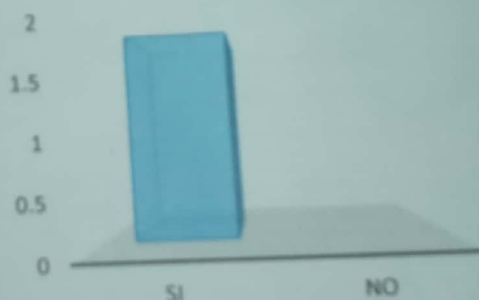
Título del gráfico



ADECUADA	INADECUADA
3	

Como le pareció la limpieza y comodidad de las habitaciones?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
2	0	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS ?

Título del gráfico



El 17 de mayo, 2024, fue un día especial.  
El día en que el mundo se unió.

El día en que el mundo se unió en un solo corazón.  
El día en que el mundo se unió en un solo espíritu.

El día en que el mundo se unió en un solo corazón.  
El día en que el mundo se unió en un solo espíritu.  
El día en que el mundo se unió en un solo corazón.  
El día en que el mundo se unió en un solo espíritu.

El día en que el mundo se unió en un solo corazón.  
El día en que el mundo se unió en un solo espíritu.  
El día en que el mundo se unió en un solo corazón.  
El día en que el mundo se unió en un solo espíritu.

# VACUNACION

La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.

La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.

La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.

La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.  
La vacunación es la mejor manera de proteger a tu hijo de las enfermedades.

Alejandro, 05 de Abril del 2021

Señora:

**MARIA EVANGELINA MARTINEZ**  
**SECRETARIA DE SALUD**

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de vacunación

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de vacunación; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **primer trimestre** (Enero, Febrero, Marzo,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 57 encuestas a 57 personas salientes del servicio de vacunación donde cada una debía responder a 8 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta número 1 sobre la información recibida, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 47 encuestados, refirió una mala información acerca de los tratamientos.
- Con respecto a la pregunta número 2 y 3; 57 pacientes encuestados respondieron que la atención recibida fue amable, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta número 5 y 6 ; obtuvimos que los 57 pacientes refirieron que fueron atendidos en un lugar limpio y cómodo, y la atención por parte del personal que lo atendió fue de una manera amable
- Las respuestas a la pregunta número 7; Es de manera satisfactoria, ya que los 57 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- En la octava pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 57 encuestas de este primer trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de vacunación se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

PROMEDIO DE MINUTOS
3

## VACUNACION ENERO

Después de presentar el carnet, cuanto tiempo espero para la vacunación?

### PROMEDIO DE MINUTOS



EXCELENTE	BUENO	REGULAR
12	5	

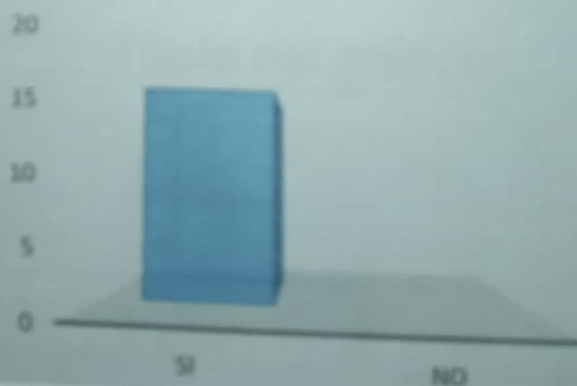
Como le pareció la información recibida durante la atención?

### Título del gráfico



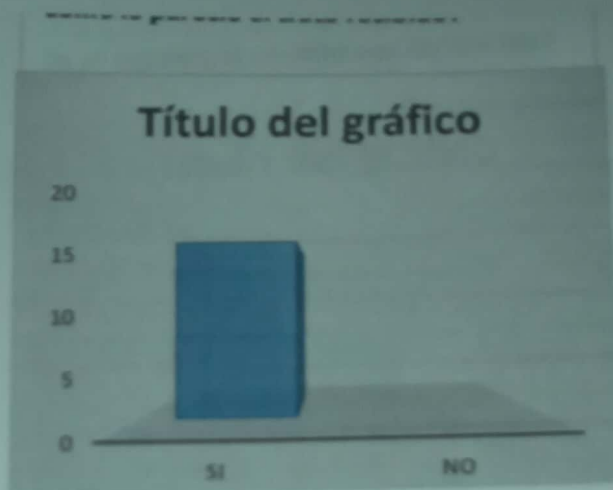
Quedó satisfecho con la atención que se le dio?

### Título del gráfico

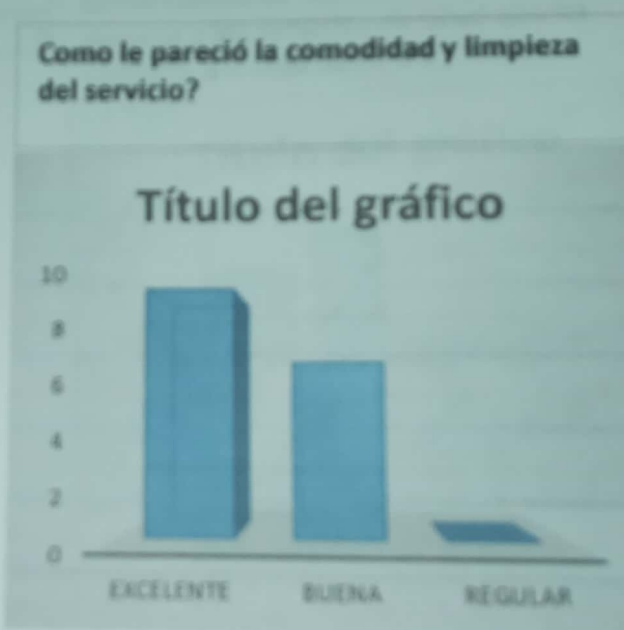


Como le pareció el trato recibido?

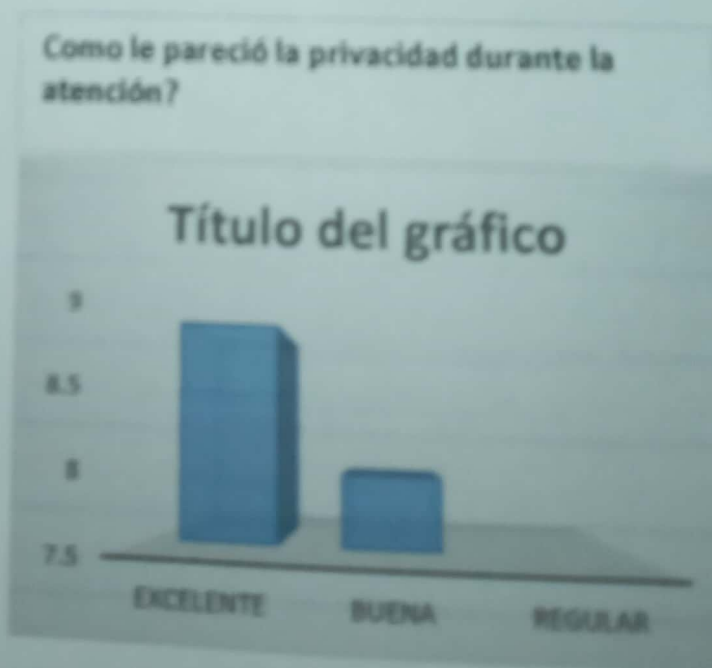
MABLE	DESCORTEZ
-------	-----------



EXCELENTE	BUENA	REGULAR
10	7	0



EXCELENTE	BUENA	REGULAR
9	8	





EXCELENTE	BUENA	REGULAR
9	8	

En su opinión, el servicio que recibió fue?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
7	10	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS ?

Título del gráfico

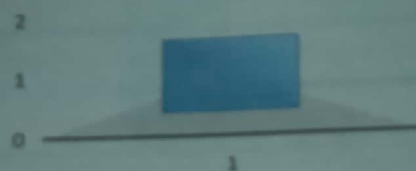


PROMEDIO DE MINUTOS
2

## VACUNACION FEBRERO

Después de presentar el carnet,  
cuanto tiempo espero para la

### PROMEDIO DE MINUTOS



EXCELENTE	BUENO	REGULAR
12	8	0

Como le pareció la información  
recibida durante la atención?

### Título del gráfico



SI	NO
20	0

Quedó satisfecho con la atención  
que se le dio?

### Título del gráfico



ALE	DESCORTEZ
20	0

Como le pareció el trato recibido?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR
10	10	0

Como le pareció la comodidad y limpieza del servicio?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR
16	4	0

Como le pareció la privacidad durante la atención?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR
-----------	-------	---------

En su opinión, el servicio que recibió

9	11	
---	----	--

fue?

### Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
12	8	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS ?

### Título del gráfico

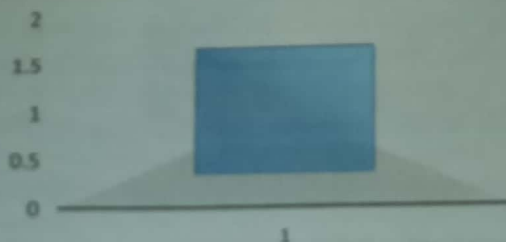


PROMEDIO DE MINUTOS
2

## VACUNACION MARZO

Después de presentar el carnet, cuanto tiempo espero para la vacunación?

### PROMEDIO DE MINUTOS



EXCELENTE	BUENO	REGULAR
11	9	

Como le pareció la información recibida durante la atención?

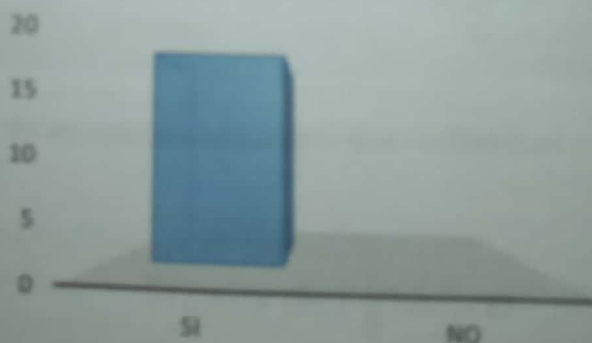
### Título del gráfico



SI	NO
20	

Quedó satisfecho con la atención que se le dio?

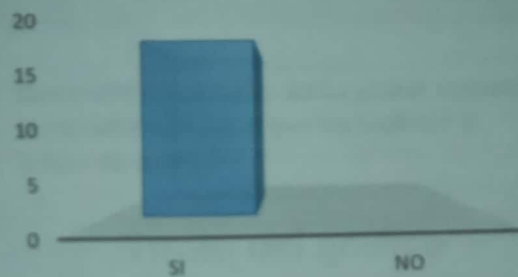
### Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
20	

Como le pareció el trato recibido?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR
12	8	0

Como le pareció la comodidad y limpieza del servicio?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR
9	11	

Como le pareció la privacidad durante la atención?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR
15	5	

En su opinión, el servicio que recibió fue?

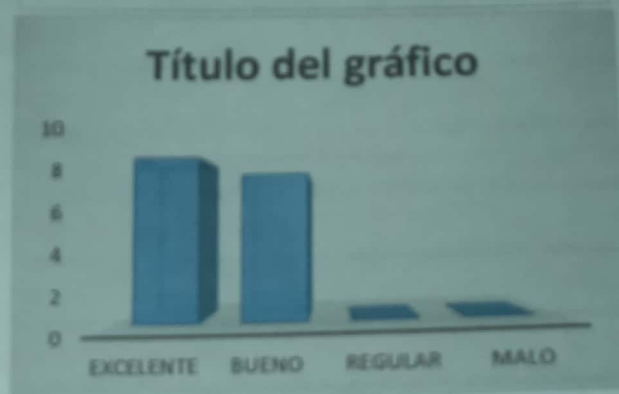
Título del gráfico

15



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
9	8	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS ?







## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VACUNACIÓN

Marzo

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 06/03/21

PROCEDENCIA: ☐ URBANA ☒ RURAL

¿CUAL ES SU E.P.S.?

☐ NUEVA EPS ☐ SUMIMEDICAL ☒ SAVIA SALUD ☐ OTRA. CUAL \_\_\_\_\_

1. ¿DESPUES DE PRESENTAR EL CARNET, CUANTO TIEMPO ESPERO PARA LA VACUNACIÓN? \_\_\_\_\_

2. ¿COMO LE PARECIÓ LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA ATENCIÓN?

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

3. ¿QUEDÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE SE LE DIO?

☒ SI ☐ NO

4. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:

☒ AMABLE ☐ DESCORTÉS

5. COMO LE PARECIÓ LA COMODIDAD Y LIMPIEZA DEL SERVICIO:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

6. COMO LE PARECIÓ LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN

☒ EXCELENTE ☐ BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA

7. EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

8. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS.

☒ MUY BUENA ☐ BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA

¿QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?



Febrero

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VACUNACIÓN

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 01/02/21

PROCEDENCIA: ☒ URBANA ☐ RURAL

¿CUAL ES SU E.P.S.?

☒ NUEVA EPS ☐ SUMIMEDICAL ☐ SAVIA SALUD ☐ OTRA. CUAL \_\_\_\_\_

1. ¿DESPUES DE PRESENTAR EL CARNET, CUANTO TIEMPO ESPERO PARA LA VACUNACIÓN? \_\_\_\_\_

2. ¿COMO LE PARECIÓ LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA ATENCIÓN?

☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

3. ¿QUEDÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE SE LE DIO?

☒ SI ☐ NO

4. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:

☒ AMABLE ☐ DESCORTÉS

5. COMO LE PARECIÓ LA COMODIDAD Y LIMPIEZA DEL SERVICIO:

☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

6. COMO LE PARECIÓ LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN

☐ EXCELENTE ☒ BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA

7. EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

8. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECINIDO A TRAVES DE SU IPS.

☐ MUY BUENA ☒ BUENA ☐ REGULAER ☐ MALA

¿QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VACUNACIÓN

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 22/01/2021

PROCEDENCIA: ☐ URBANA ☒ RURAL

¿CUAL ES SU E.P.S.?

☐ NUEVA EPS ☐ MEDIMAS ☐ SUMIMEDICAL ☒ SAVIA SALUD ☐ OTRA. CUAL \_\_\_\_\_

1. ¿DESPUES DE PRESENTAR EL CARNET, CUANTO TIEMPO ESPERO PARA LA VACUNACIÓN? \_\_\_\_\_

2. ¿COMO LE PARECIÓ LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA ATENCIÓN?

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

3. ¿QUEDÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE SE LE DIO?

☒ SI ☐ NO

4. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:

☒ AMABLE ☐ DESCORTÉS

5. COMO LE PARECIÓ LA COMODIDAD Y LIMPIEZA DEL SERVICIO:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

6. COMO LE PARECIÓ LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN

☒ EXCELENTE ☐ BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA

7. EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

8. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECINIDO A TRAVES DE SU IPS.

☒ MUY BUENA ☐ BUENA ☐ REGULAER ☐ MALA

¿QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?



Señora:

**MARIA EVANGELINA MARTINEZ**  
**SECRETARIA DE SALUD**

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción odontología

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de odontología; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **primer trimestre** (Enero, Febrero, Marzo) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 50 encuestas a 50 personas salientes del servicio de odontología, donde cada una debía responder a 6 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta numero 1 sobre la información recibida, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 44 encuestados, refirió una mala información acerca de los tratamientos.
- Con respecto a la pregunta numero 2; 32 pacientes encuestados respondieron que la atención recibida fue excelente, mientras que 18 dijeron que fue buena, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta numero 3 obtuvimos que los 50 pacientes refirieron tener un trato amable en el momento de la consulta.
- Las respuestas a la pregunta numero 4 fueron de manera satisfactoria, ya que los 50 pacientes refieren que el servicio de odontología permanece limpio y agradable en el momento de la atención, lo que nos aporta positivamente a que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- La pregunta numero 5 habla sobre la privacidad a lo que todos los pacientes refiere que hubo una adecuada privacidad en el momento de la atención, no se obtiene resultados negativos para analizar.



- En la **sexta pregunta** los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 50 encuestas de este primer trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de odontología se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la consulta.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCIA  
ENCARGADA DEL SIAU

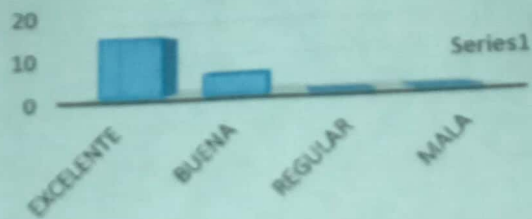
E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

# ODONTOLOGIA MARZO

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
15	5	0	0

Como le parecio la informacion

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
12	8	0	0

Como le parecio la atencion beindada por el personal del servicio?

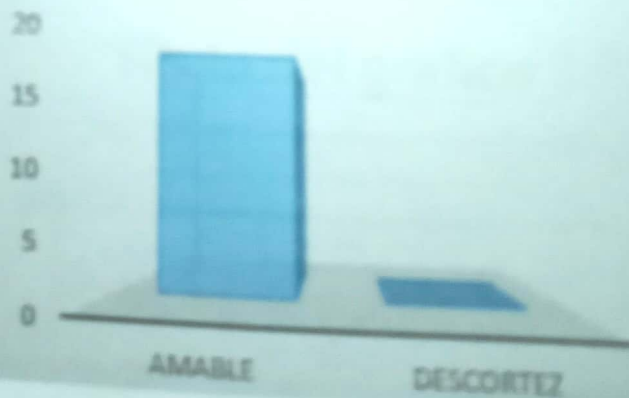
Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
20	0

como le parecio el trato recibido ?

Título del gráfico





EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
10	10	0	0

Como le parecio la comodidad y limpieza del consultorio ?

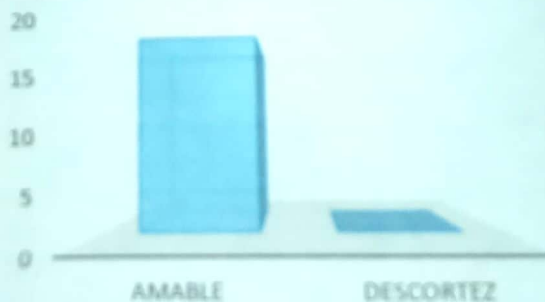
Título del gráfico



SUFICIENTE	INSUFICIENTE
20	0

Como le parecio la privacidad duran te la atencion ?

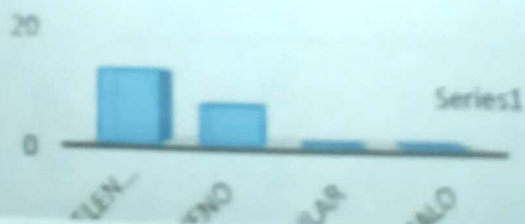
Título del gráfico



CELENT	BUENO	REGULAR	MALO
13	7	0	0

En su opinion, el servicio que recibio fue ?

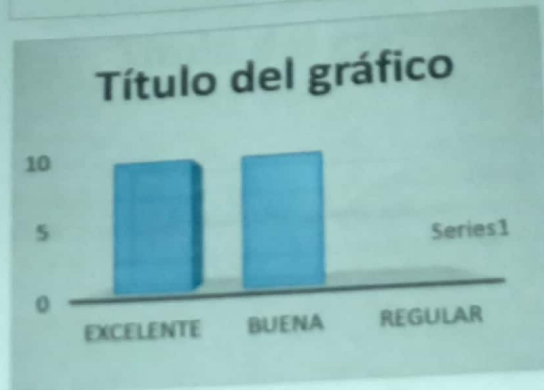
Título del gráfico



# ODONTOLOGIA FEBRERO

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
10	10		

Como le parecio la informacion



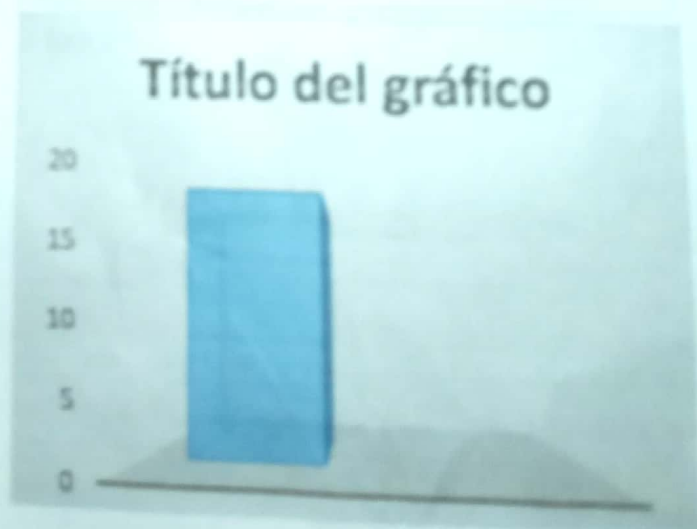
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
13	7		

Como le parecio la atencion beindada por el personal del servicio?



AMABLE	DESCORTEZ
20	

como le parecio el trato recibido ?



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
8	12		

AMABLE

DESCORTEZ

Como le parecio la comodidad y  
limpieza del consultorio ?

Título del gráfico



SUFICIENTE	INSUFICIENTE
19	

Como le parecio la privacidad duran te  
la atencion ?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
14	6		

En su opinion, el servicio que recibio  
fue ?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
10	5	0	0

Como califica su experiencia global  
respeto a los servicios de salud que ha  
recibido a traves de su IPS ?

Título del gráfico

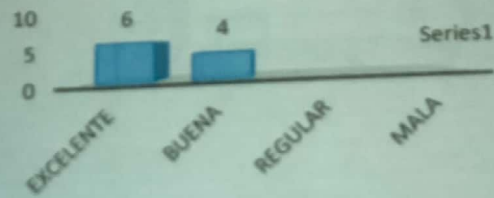


# ODONTOLOGIA ENERO

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
6	4		

Como le parecio la informacion

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
7	3		

Como le parecio la atencion brindada por el personal del servicio?

Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
10	

como le parecio el trato recibido ?

Título del gráfico

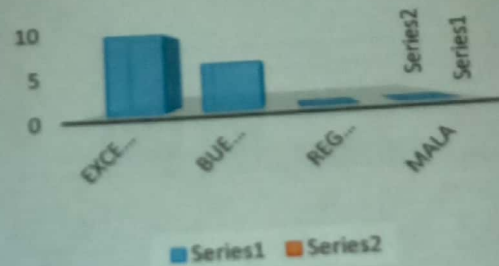




EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
10	6	0	0

Como le parecio la comodidad y limpieza del consultorio ?

Título del gráfico



SUFICIENTE	INSUFICIENTE
10	

Como le parecio la privacidad durante la atencion ?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
5	5		

En su opinion, el servicio que recibio fue ?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
8	2	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS ?

Título del gráfico







# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ODONTOLÓGICA

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (x) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 01/03/21

PROCEDENCIA: ☒ URBANA ☐ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS ☐ SUMIMEDICAL ☒ SAVIA SALUD ☐ OTRA  
CUAL \_\_\_\_\_

¿A QUE HORAS TENÍA LA CONSULTA?

9:30

¿A QUE HORAS FUE ATENDIDO (A)?

9:30

1. ¿COMO LE PARECIÓ LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA ATENCIÓN?

☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

2. ¿COMO LE PARECIÓ LA ATECIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL SERVICIO?

☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

3. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:

☒ AMABLE ☐ DESCORTES

4. COMO LE PARECIO LA COMODIDAD Y LIMPIEZA DEL CONSULTORIO:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

5. COMO LE PARECIO LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN

☒ SUFICIENTE ☐ INSUFICIENTE

EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBÍO FUE:

☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA CINIDO A TRAVES DE SU IPS.

☐ MUY BUENA ☒ BUENA ☐ MALA ☐ REGULAR

¿E SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ODONTOLÓGICA

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 06/02/21

PROCEDENCIA: ☐ URBANA

☒ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS

☐ SUMIMEDICAL

☒ SAVIA SALUD

☐ OTRA

CUAL

¿A QUE HORAS TENÍA LA CONSULTA?

¿A QUE HORAS FUE ATENDIDO (A)?

8:00  
8:00

1. ¿COMO LE PARECIÓ LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA ATENCIÓN?

☒ EXCELENTE

☐ BUENO

☐ REGULAR

☐ MALO

2. ¿COMO LE PARECIÓ LA ATECIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL SERVICIO?

☒ EXCELENTE

☐ BUENO

☐ REGULAR

☐ MALO

3. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:

☒ AMABLE

☐ DESCORTES

4. COMO LE PARECIO LA COMODIDAD Y LIMPIEZA DEL CONSULTORIO:

☒ EXCELENTE

☐ BUENO

☐ REGULAR

☐ MALO

5. COMO LE PARECIO LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN

☒ SUFICIENTE

☐ INSUFICIENTE

6. EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE

☐ EXCELENTE

☒ BUENO

☐ REGULAR

☐ MALO

6. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECINIDO A TRAVES DE SU IPS.

☐ MUY BUENA

☒ BUENA

☐ MALA

☐ REGULAR

QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ODONTOLÓGICA

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (x) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 02/01/21

PROCEDENCIA: ☐ URBANA ☒ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS ☐ SUMIMEDICAL ☒ SAVIA SALUD ☐ OTRA  
CUAL \_\_\_\_\_

¿A QUE HORAS TENÍA LA CONSULTA? 9:00  
¿A QUE HORAS FUE ATENDIDO (A)? 9:00

1. ¿COMO LE PARECIÓ LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA ATENCIÓN?

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

2. ¿COMO LE PARECIÓ LA ATECIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL SERVICIO?

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

3. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:

☒ AMABLE ☐ DESCORTES

4. COMO LE PARECIO LA COMODIDAD Y LIMPIEZA DEL CONSULTORIO:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

5. COMO LE PARECIO LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN

☒ SUFICIENTE ☐ INSUFICIENTE

6. EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS.

☐ MUY BUENA ☒ BUENA ☐ MALA ☐ REGULAR

8. ¿QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?



PYP

Señora:

**MARIA EVANGELINA MARTINEZ**  
**SECRETARIA DE SALUD**

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de laboratorio

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de laboratorio; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del primer trimestre (Febrero, Marzo,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 40 encuestas a 40 personas salientes del servicio de laboratorio donde cada una debía responder a 6 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta número 1 Y 2 sobre la espera para la toma de la muestra después de ser facturado es satisfactoria de igual manera la explicación de los exámenes que se van a tomar, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 37 encuestados, refirió una demora para la atención mala información acerca de los exámenes fue muy clara.
- Con respecto a la pregunta número 3 y 4; obtuvimos que los 40 pacientes refirieron que fueron tratados de una manera amable por parte de la bacterióloga y en un tiempo prudente. El lugar de la toma de la muestra se encontraba limpio y ordenado, lo cual es satisfactorio.
- En la pregunta número 6 y 8; obtuvimos que los 40 pacientes refirieron fueron orientados sobre donde reclamar sus resultados, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en estas preguntas.
- En la novena pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 40 encuestas de este primer trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de laboratorio se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Es de aclarar que las encuestas realizadas del primer trimestre solo se realizaron en los meses Febrero y marzo debido que en el mes de Febrero no se contó con bacterióloga en el servicio.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

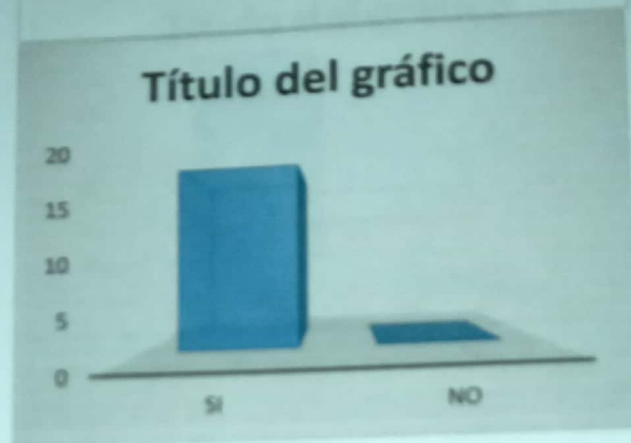
  
DORA GARCIA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL Pbro LUIS FELIPE ARBELAEZ

# LABORATORIO MARZO

SI	NO
20	0

Le explicaron en que consistia el examen de laboratorio?



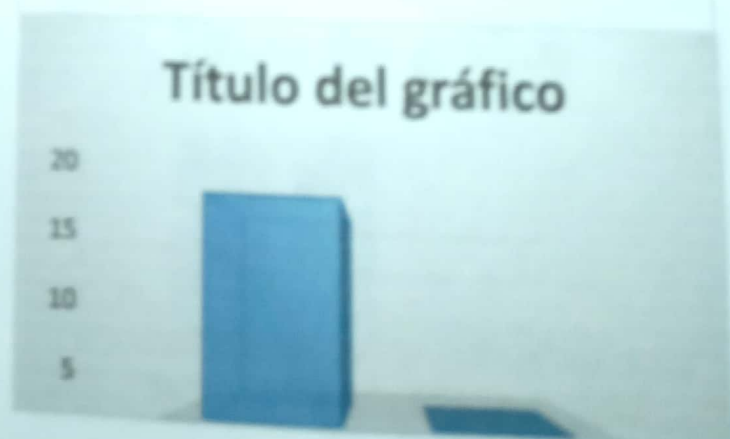
AMABLE	DESCORTES
20	0

Como le precio el trato recibido por el personal que lo atendio ?



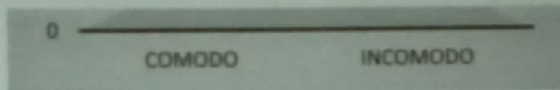
COMODO	INCOMODO
20	0

Como le precio el trato recibido por el personal que lo atendio ?

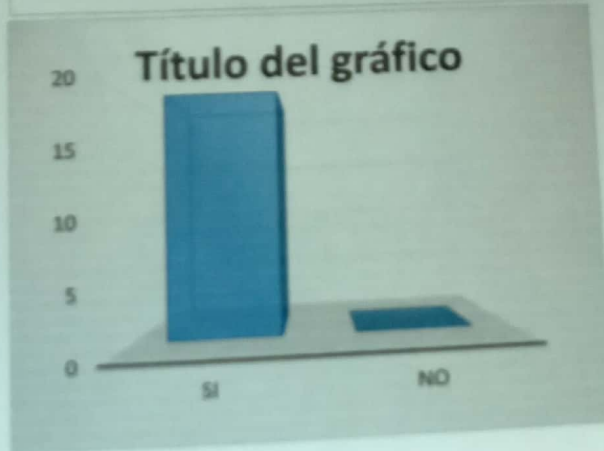




SI	NO
20	0

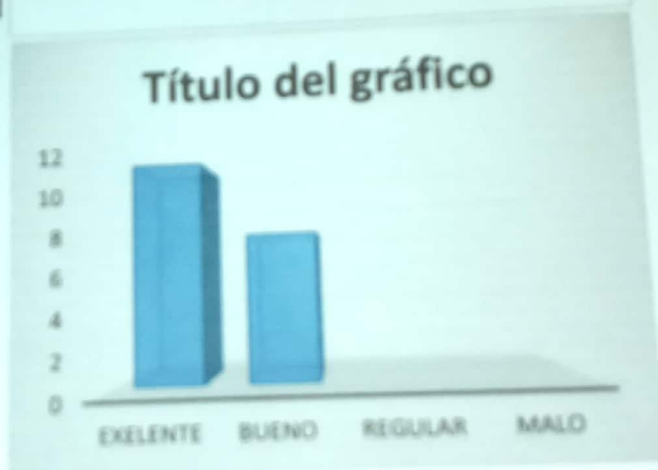


Le explicaron cuando y donde podria reclamar el resultado de sus exámenes ?



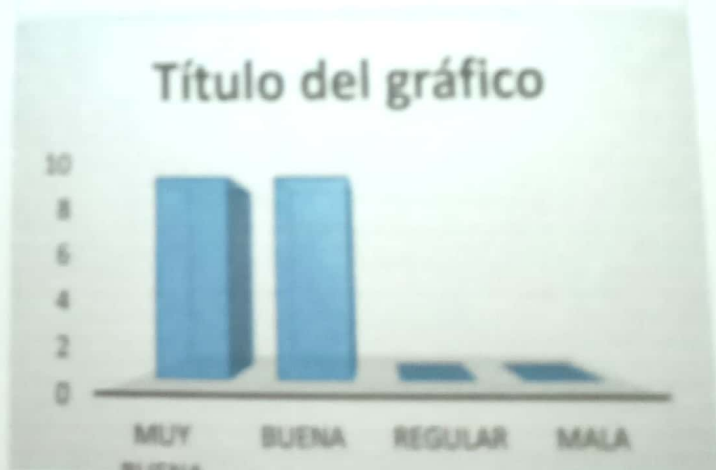
EXELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
12	8		

En su opinion , el servicio que recibio fue ?



MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
10	10	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido



# LABORATORIO

## FEBRERO

SI	NO
20	0

Le explicaron en que consistia el examen de laboratorio?

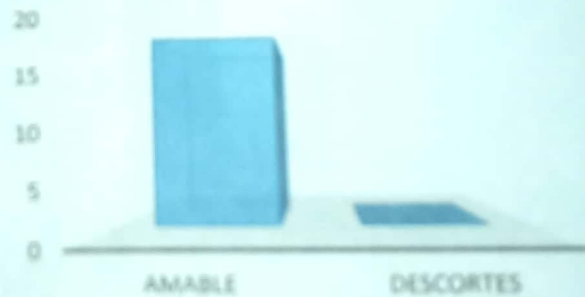
Título del gráfico



AMABLE	DESCORTES
20	0

Como le precio el trato recibido por el personal que lo atendio ?

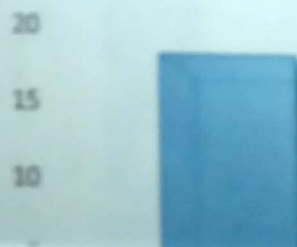
Título del gráfico



COMODO	INCOMODO
20	0

Como le precio el trato recibido por el personal que lo atendio ?

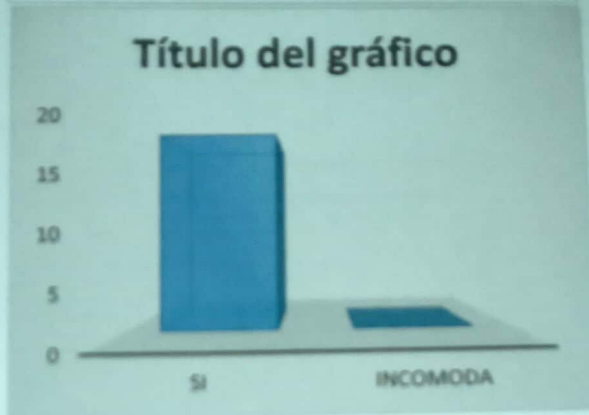
Título del gráfico



SI	INCOMODA
20	0

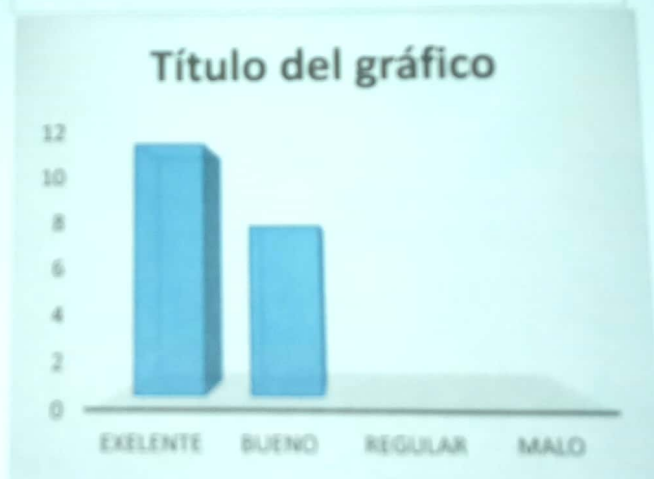


Le explicaron cuando y donde podría reclamar el resultado de sus exámenes ?



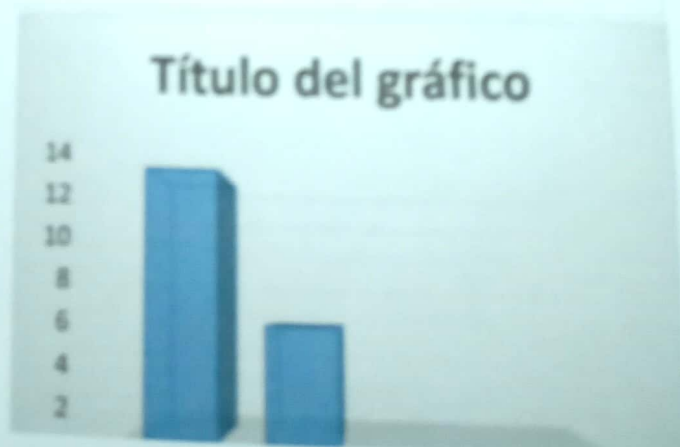
EXELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
12	8		

En su opinion , el servicio que recibio fue ?



MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
14	6		

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORATORIO

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 10/03/21

PROCEDENCIA: ☒ URBANA ☐ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☒ NUEVA EPS ☐ SUMIMEDICAL ☐ AVIA SALUD ☐ TRA.  
CUAL \_\_\_\_\_

1. ¿DESPUES DE LA FACTURACIÓN DE SUS EXAMENES CUANTO TIEMPO ESPERÓ PARA LA TOMA DE LA MUESTRA? \_\_\_\_\_

2. ¿LE EXPLICARON EN QUE CONSISTIA EL EXAMEN DE LABORATORIO Y CUALES ERAN LAS CONDICIONES PARA REALIZARSE EL EXAMEN?

☒ SI ☐ NO

3. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ:

☒ AMABLE ☐ DESCORTES

4. COMO LE PARECIO LA COMODIDAD Y EL ASEO DEL ÁREA DE TOMA DE MUESTRAS.

☒ COMODA ☐ INCOMODA

6. ¿LE EXPLICARON CUANDO Y DONDE PODÍA RECLAMAR EL RESULTADO DE SUS EXÁMENES?

☒ SI ☐ NO

MALO

8. EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

9. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECINIDO A TRAVES DE SU IPS.

☐ MUY BUENA ☒ BUENA ☐ MALA ☐ REGULAR





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORATORIO

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 01/02/2021

PROCEDENCIA: ☒ URBANA ☐ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS ☐ SUMIMEDICAL ☒ AVIA SALUD ☐ TRA  
CUAL \_\_\_\_\_

1. ¿DESPUES DE LA FACTURACIÓN DE SUS EXAMENES CUANTO TIEMPO ESPERÓ PARA LA TOMA DE LA MUESTRA? 3m

2. ¿LE EXPLICARON EN QUE CONSISTIA EL EXAMEN DE LABORATORIO Y CUALES ERAN LAS CONDICIONES PARA REALIZARSE EL EXAMEN?

☒ SI ☐ NO

3. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ:

☒ AMABLE ☐ DESCORTES

4. COMO LE PARECIO LA COMODIDAD Y EL ASEO DEL ÁREA DE TOMA DE MUESTRAS:

☒ COMODA ☐ INCOMODA

5. ¿LE EXPLICARON CUANDO Y DONDE PODÍA RECLAMAR EL RESULTADO DE SUS EXÁMENES?

☒ SI ☐ NO

MALO

EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA CINIDO A TRAVES DE SU IPS.

☐ MUY BUENA ☒ BUENA ☐ MALA ☐ REGULAR

Señalar  
Indicar el estado de la actividad  
Indicar el tipo de actividad

Reservar espacio de respuesta en el documento de urgencias

Una vez se han realizado las acciones de urgencia, se debe de  
realizar de forma rápida de evaluación de las acciones realizadas (qué, cómo, cuándo, dónde, por quién, para qué, etc.) y de los resultados obtenidos.

Se debe de realizar de forma rápida y de forma sencilla la evaluación de  
las acciones realizadas, con el fin de poder identificar y corregir los errores  
cometidos en las acciones.

Una vez se ha realizado la evaluación de las acciones, se debe de  
realizar de forma rápida de evaluación de los resultados obtenidos.

# URGENCIAS

Una vez se ha realizado la evaluación de las acciones, se debe de  
realizar de forma rápida de evaluación de los resultados obtenidos.

Se debe de realizar de forma rápida y de forma sencilla la evaluación de  
las acciones realizadas, con el fin de poder identificar y corregir los errores  
cometidos en las acciones.

Una vez se ha realizado la evaluación de las acciones, se debe de  
realizar de forma rápida de evaluación de los resultados obtenidos.

Se debe de realizar de forma rápida y de forma sencilla la evaluación de  
las acciones realizadas, con el fin de poder identificar y corregir los errores  
cometidos en las acciones.



Señora:

**MARIA EVANGELINA MARTINEZ**  
**SECRETARIA DE SALUD**

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de urgencias

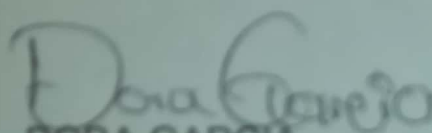
Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de urgencias; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **primer trimestre** (Enero, Febrero, Marzo,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de urgencias donde cada una debía responder a 6 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta número 1 y 2 sobre la información recibida a su enfermedad, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una mala información acerca de los tratamientos.
- Con respecto a la pregunta número 3, 4 y 5 ; 60 pacientes encuestados respondieron que la atención recibida fue amable, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta número 6; obtuvimos que los 60 pacientes refirieron que fueron atendidos en un lugar limpio y cómodo.
- Las respuestas a la pregunta número 7; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- En la octava pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este primer trimestre. Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de urgencias se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

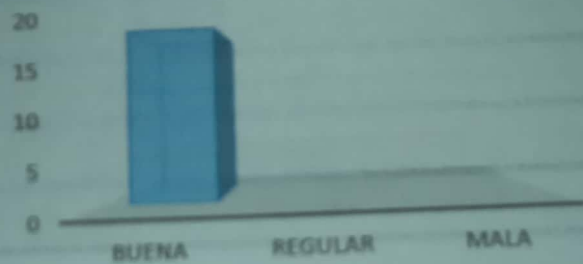
E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

## URGENCIAS MARZO

BUENA	REGULAR	MALA
20		

La información recibida con respecto a su enfermedad por parte de las enfermeras fue?

Título del gráfico



AMANBLE	DESCORTEZ
20	

Como le parecio el trato recibido por el personal medico?

Título del gráfico



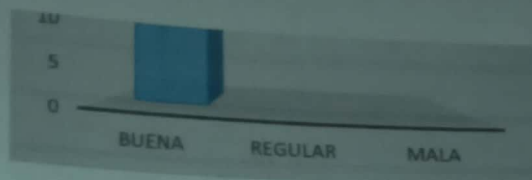
AMANLE	DESCORTEZ
20	

Como le parecio el trato recibido por el personal de enfermeria?

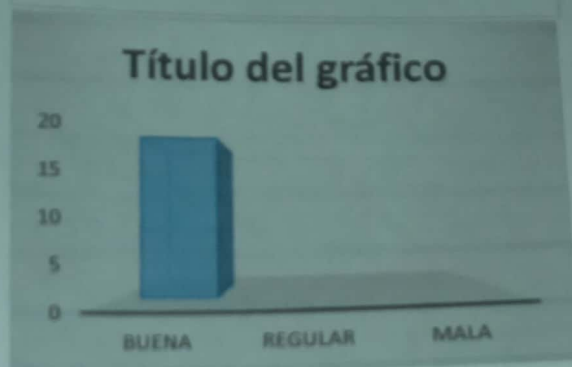
Título del gráfico



BUENA	REGULAR	MALA
20		0

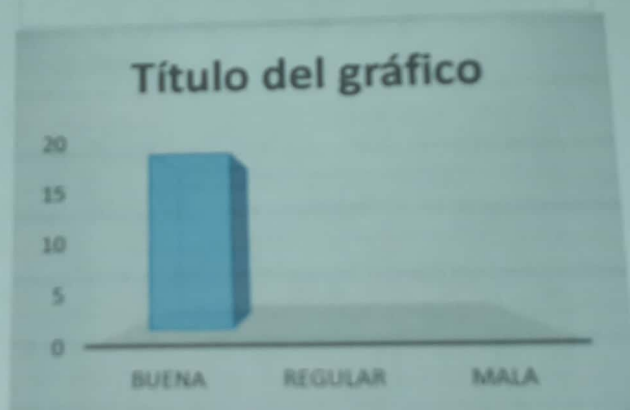


Como le parecio la limpieza y comodidad del servicio?



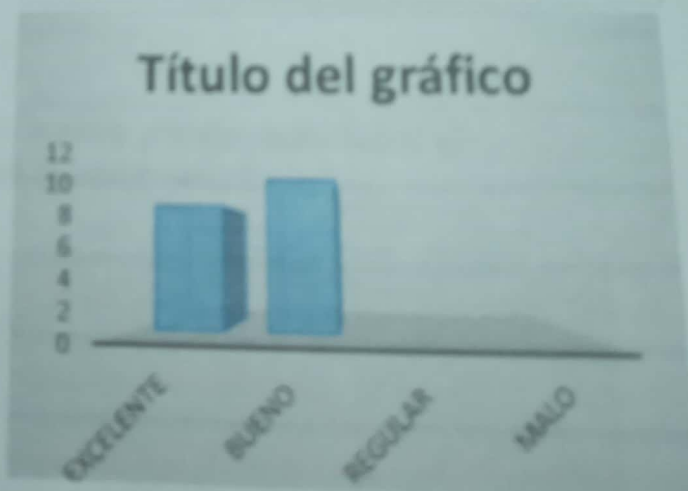
BUENA	REGULAR	MALA
20		0

La privacidad durante su atención fue?



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
9	11		

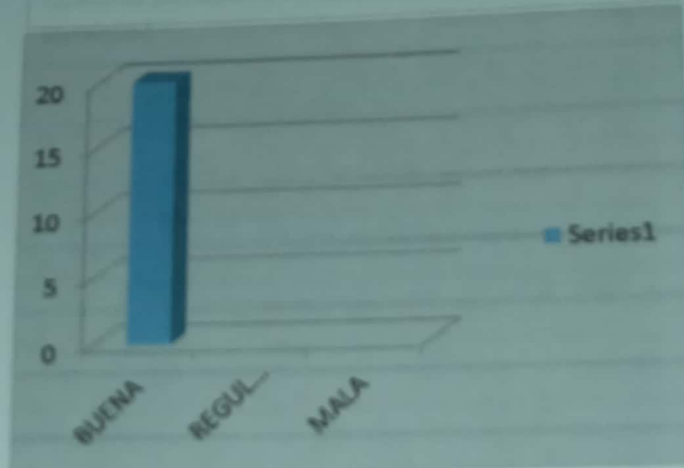
En su opinion el servicio que recibio fue?



# URGENCIAS FEBRERO

BUENA	REGULAR	MALA
20		

La información recibida con respecto a su enfermedad por parte de las enfermeras fue?



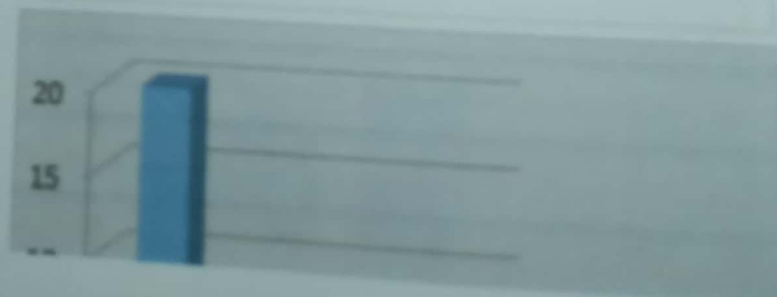
AMABLE	DESCORTEZ
20	

Como le parecio el trato recibido por el personal medico?

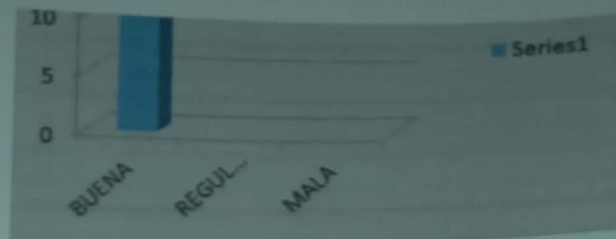


AMABLE	DESCORTEZ
20	

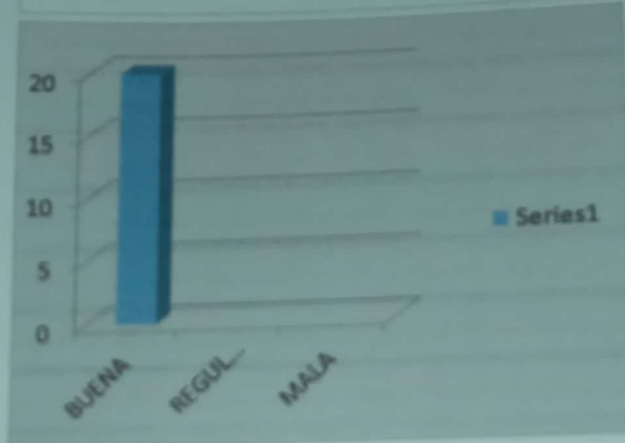
Como le parecio el trato recibido por el personal de enfermeria?



BUENA	REGULAR	MALA
20	0	



Como le parecio la limpieza y comodidad del servicio?



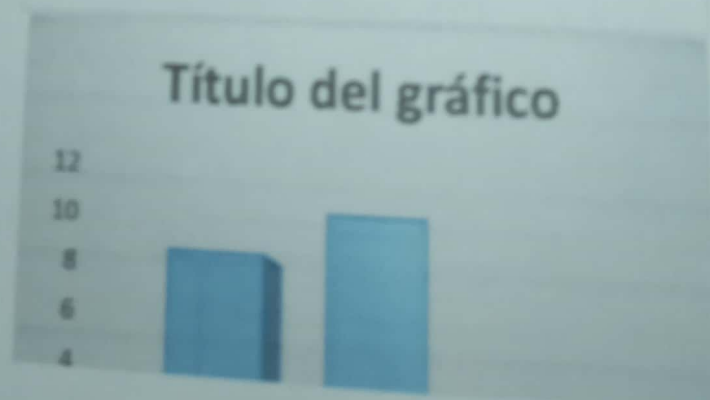
BUENA	REGULAR	MALA
20		

La privacidad durante su atención fue?



EXCELENTE	BUENO	REGULAR
9	11	

En su opinion el servicio que recibio fue?

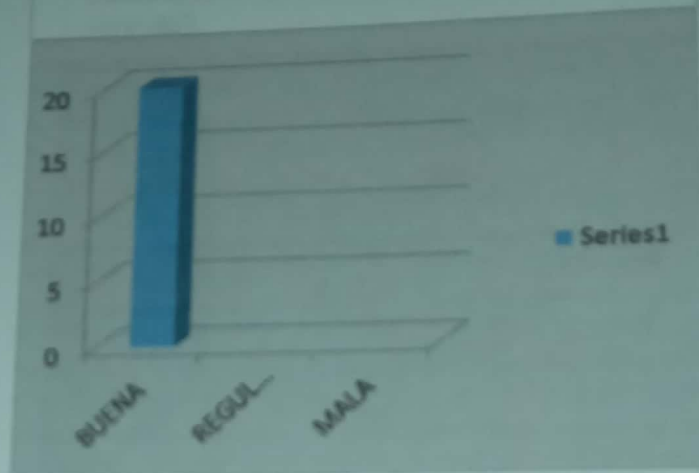




# URGENCIAS ENERO

BUENA	REGULAR	MALA
20		

La información recibida con respecto a su enfermedad por parte de las enfermeras fue?



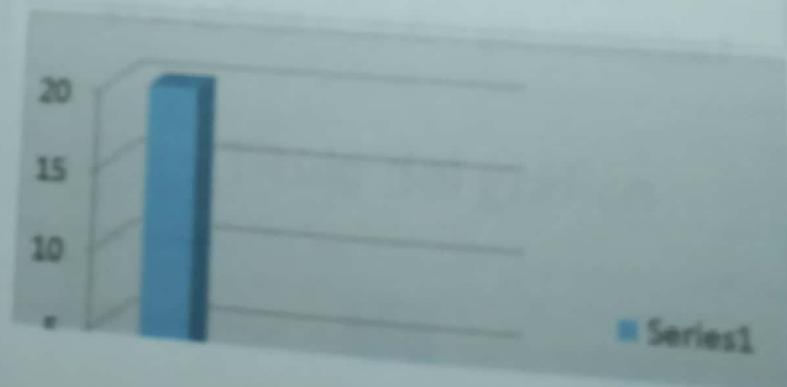
AMABLE	DESCORTEZ
20	

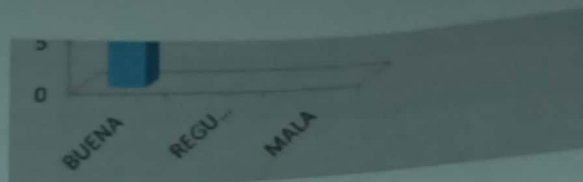
Como le parecio el trato recibido por el personal medico?



AMABLE	DESCORTEZ
20	

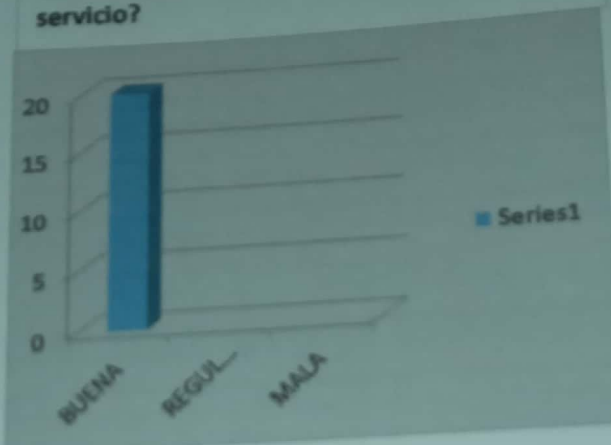
Como le parecio el trato recibido por el personal de enfermeria?





BUENA	REGULAR	MALA
20	0	

Como le parecio la limpieza y comodidad del servicio?



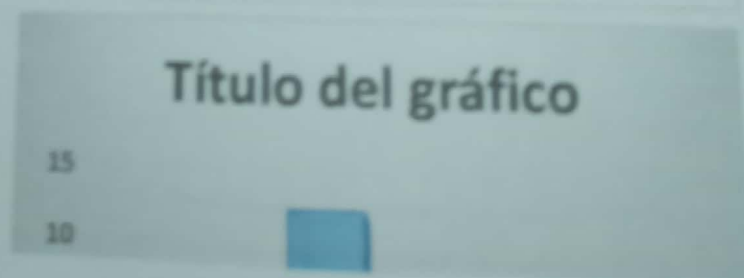
BUENA	REGULAR	MALA
20	0	

La privacidad durante su atención fue?



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
7	13		

En su opinion el servicio que recibio fue?





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN URGENCIAS

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIP (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 31/03/21

PROCEDENCIA: ☒ URBANA ☐ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.  
☐ NUEVA EPS

☐ SUMIMEDICAL

☒ VIA SALUD

OTRA CUAL

1. ¿CUANTO TIEMPO ESPERO DESDE SU INGRESO A LA INSTITUCIÓN HASTA LA EVALUACIÓN POR EL PERSONAL?

MINUTOS

2. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA CON RESPECTO A SU ENFERMEDAD POR PARTE DE LOS MEDICOS FUE?

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

3. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA CON RESPECTO A SU ENFERMEDAD POR PARTE DE LAS ENFERMERAS FUE?

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

4. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL MEDICO:

☒ AMABLE

☐ DESCORTES

COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA:

☒ AMABLE

☐ DESCORTES

¿COMO LE PARECIO LA LIMPIEZA Y COMODIDAD DEL SERVICIO?:

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

LA PRIVACIDAD DURANTE SU ATENCIÓN FUE:

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☐ EXCELENTE

☒ BUENO

☐ REGULAR

☐ MALO

¿SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN URGENCIAS

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 01/02/21

PROCEDENCIA: ☐ URBANA

☒ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS

☐ SUMIMEDICAL

☒ AVIA SALUD

OTRA. CUAL

1. ¿CUANTO TIEMPO ESPERO DESDE SU INGRESO A LA INSTITUCIÓN HASTA LA EVALUACIÓN POR EL PERSONAL? 0 MINUTOS

2. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA CON RESPECTO A SU ENFERMEDAD POR PARTE DE LOS MEDICOS FUE?

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

3. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA CON RESPECTO A SU ENFERMEDAD POR PARTE DE LAS ENFERMERAS FUE?

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

4. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL MEDICO:

☒ AMABLE

☐ DESCORTES

5. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA:

☒ AMABLE

☐ DESCORTES

6. ¿COMO LE PARECIO LA LIMPIEZA Y COMODIDAD DEL SERVICIO?

☐ BUENA

☒ REGULAR

☐ MALA

7. LA PRIVACIDAD DURANTE SU ATENCIÓN FUE:

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☒ EXCELENTE

☐ BUENO

☐ REGULAR

☐ MALO

QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?

Urgencia



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN URGENCIAS

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 20/01/21

PROCEDENCIA: ☐ URBANA

☒ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS

☐ MEDIMAS

☐ UMIMEDICAL

☒ SAVIA SALUD

☐ OTRA

1. ¿CUANTO TIEMPO ESPERO DESDE SU INGRESO A LA INSTITUCIÓN HASTA LA EVALUACIÓN POR EL PERSONAL? \_\_\_\_\_ MINUTOS

2. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA CON RESPECTO A SU ENFERMEDAD POR PARTE DE LOS MEDICOS FUE?

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

3. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA CON RESPECTO A SU ENFERMEDAD POR PARTE DE LAS ENFERMERAS FUE?

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

4. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL MEDICO:

☒ AMABLE

☐ DESCORTES

5. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA:

☒ AMABLE

☐ DESCORTES

6. ¿COMO LE PARECIO LA LIMPIEZA Y COMODIDAD DEL SERVICIO?:

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

7. LA PRIVACIDAD DURANTE SU ATENCIÓN FUE:

☒ BUENA

☐ REGULAR

☐ MALA

EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☐ EXCELENTE

☒ BUENO

☐ REGULAR

☐ MALO

QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?



Señora:  
**MARIA EVANGELINA MARTINEZ**  
**SECRETARIA DE SALUD**

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de farmacia

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de farmacia; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **primer trimestre** (Enero, Febrero, Marzo,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de farmacia donde cada una debía responder a 6 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta número 1 sobre el tiempo de espera para el despacho de sus medicamentos, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una demora para su atención.
- Con respecto a la pregunta número 2 y 3; 60 pacientes encuestados respondieron que la información recibida fue buena y el trato por parte de la regente es de manera amable, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en estas preguntas.
- En la pregunta número 4; obtuvimos que 53 pacientes refirieron que fueron entregados todos los medicamentos mientras que 7 pacientes refieren que le quedaron pendiente la entrega de algunos medicamentos.
- Las respuestas a la pregunta número 5; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que su atención fue de una manera amable y cortés, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- En la sexta pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado por su ips, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este primer trimestre. Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de la farmacia se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

# FARMACIA MARZO

PROMEDIO DE MINUTOS
2

Desde el momento en que le facturaron los medicamentos o insumos cuanto tiempo

## PROMEDIO DE MINUTOS



SUFICIENTE	INSUFICIENTE
20	

La información recibida con respecto a sus

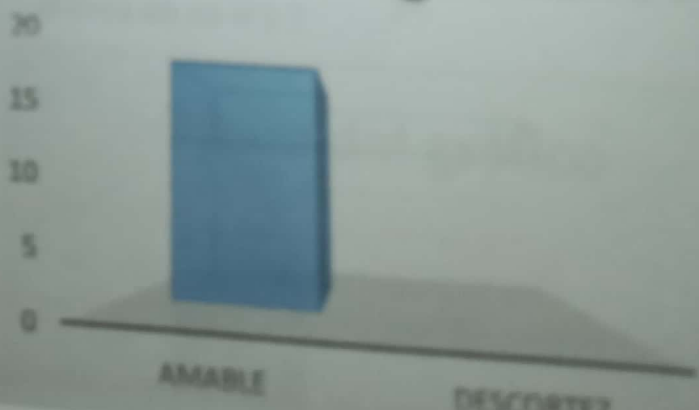
## Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
20	

Como le parecio el trato recibido?

## Título del gráfico



SI	NO
17	3

Le despacharon todos los medicamentos ?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR
15	5	

En su opinion, el servicio que recibio fue?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
8	12	8	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS ?

Título del gráfico

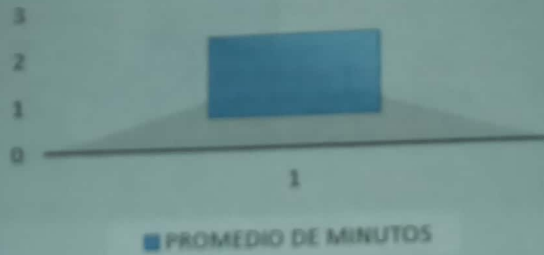


# FARMACIA FEBRERO

Desde el momento en que le facturaron los medicamentos o insumos cuanto tiempo

PROMEDIO DE MINUTOS
3

## PROMEDIO DE MINUTOS



SUFICIENTE	INSUFICIENTE
20	

La información recibida con respecto a sus

## Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
20	

Como le parecio el trato recibido?

## Título del gráfico

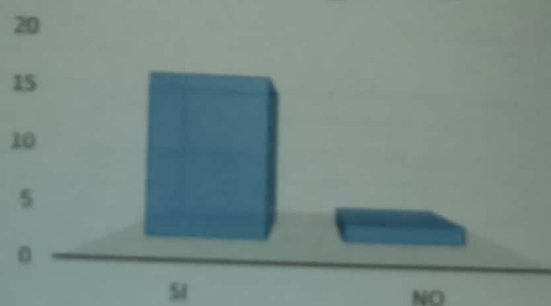




SI	NO
18	2

Le despacharon todos los medicamentos ?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR
11	9	0

En su opinion, el servicio que recibio fue?

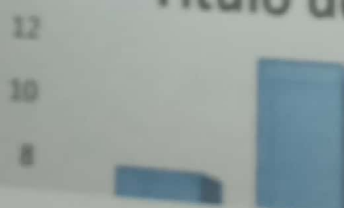
Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
0	12	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS ?

Título del gráfico



# FARMACIA ENERO

PROMEDIO DE MINUTOS
2

desde el momento en que le facturaron los medicamentos o insumos cuanto tiempo espero para ser atendido en el servicio?

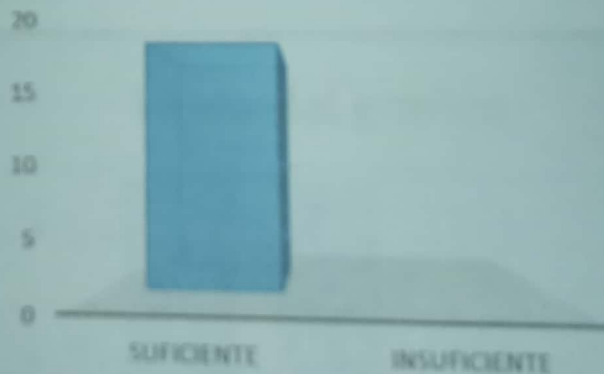
## PROMEDIO DE MINUTOS



SUFICIENTE	INSUFICIENTE
20	

la información recibida con respecto a sus medicamentos fue?

## Título del gráfico



AMABLE	DESCORTEZ
20	0

como le parecio el trato recibido?

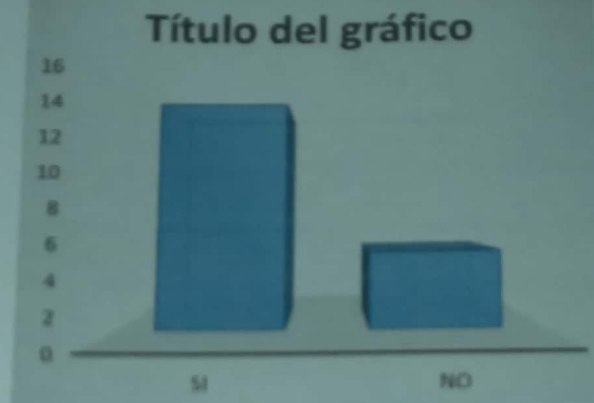
## Título del gráfico



SI	NO
15	5



se despacharon todos los medicamentos ?



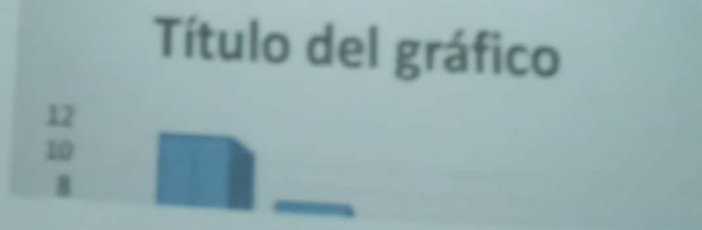
EXELENTE	BUENO	REGULAR
10	10	0

en su opinion, el servicio que recibio fue?



EXELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
12	8	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS ?





# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FARMACIA

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 11/03/21

PROCEDENCIA: ☐ URBANA ☒ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.  
☐ NUEVA EPS ☐ SUMIMEDICAL ☒ SAVIA SALUD ☐ OTRA.  
CUAL \_\_\_\_\_

1. DESDE EL MOMENTO EN QUE LE FACTURARON LOS MEDICAMENTOS O INSUMOS CUANTO TIEMPO ESPERO PARA SER ATENDIDO EN ESTE SERVICIO \_\_\_\_\_ MINUTOS

2. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA CON RESPECTO A SUS MEDICAMENTOS FUE?  
☒ SUFICIENTE Y ADECUADA ☐ INSUFICIENTE E INADECUADA

3. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:  
☒ AMABLE ☐ DESCORTES

4. ¿LE DESPACHARON TODOS LOS MEDICAMENTOS FACTURADOS?:  
☒ SI ☐ NO

EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:  
☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS.  
☒ MUY BUENA ☐ BUENA ☐ MALA ☐ REGULAR

¿E SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?

---

---

---

---

---



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FARMACIA

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 01/02/21

ORIGEN: ☒ URBANA ☐ RURAL

¿CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS ☐ SUMIMEDICAL ☒ SAVIA SALUD ☐ OTRA

¿DESDE EL MOMENTO EN QUE LE FACTURARON LOS MEDICAMENTOS O INSUMOS CUANTO TIEMPO ESPERO PARA SER ATENDIDO EN ESTE SERVICIO 5 MINUTOS

¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA CON RESPECTO A SUS MEDICAMENTOS FUE?  
☒ SUFICIENTE Y ADECUADA ☐ INSUFICIENTE E INADECUADA

¿COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:

☒ AMABLE ☐ DESCORTES

¿LE DESPACHARON TODOS LOS MEDICAMENTOS FACTURADOS?

☒ SI ☐ NO

¿EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

¿CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU IPS.

☐ MUY BUENA ☒ BUENA ☐ MALA ☐ REGULAR

¿SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FARMACIA

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 03/01/21

PROCEDENCIA: ☒ URBANA ☐ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS ☐ SUMIMEDICAL ☒ SAVIA SALUD ☐ OTRA  
CUAL \_\_\_\_\_

1. DESDE EL MOMENTO EN QUE LE FACTURARON LOS MEDICAMENTOS O INSUMOS CUANTO TIEMPO ESPERO PARA SER ATENDIDO EN ESTE SERVICIO \_\_\_\_\_ MINUTOS

2. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA CON RESPECTO A SUS MEDICAMENTOS FUE?  
☒ SUFICIENTE Y ADECUADA ☐ INSUFICIENTE E INADECUADA

3. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:  
☒ AMABLE ☐ DESCORTES

4. ¿LE DESPACHARON TODOS LOS MEDICAMENTOS FACTURADOS?:  
☒ SI ☐ NO

5. EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:  
☐ EXCELENTE ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

6. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS.  
☐ MUY BUENA ☒ BUENA ☐ MALA ☐ REGULAR

¿QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?

SECRETARÍA DE SALUD  
SECRETARÍA DE SALUD  
SECRETARÍA DE SALUD

Proyecto de ley de promoción de la salud y prevención de enfermedades

# CONSULTA

# EXTERNA

El presente es el primer proyecto de ley de promoción de la salud y prevención de enfermedades que se presenta en el Congreso de la Nación. El proyecto de ley tiene como objetivo principal promover la salud y prevenir las enfermedades, así como también mejorar la calidad de vida de la población.

El presente proyecto de ley tiene como objetivo principal promover la salud y prevenir las enfermedades, así como también mejorar la calidad de vida de la población.

El presente es el primer proyecto de ley de promoción de la salud y prevención de enfermedades que se presenta en el Congreso de la Nación. El proyecto de ley tiene como objetivo principal promover la salud y prevenir las enfermedades, así como también mejorar la calidad de vida de la población.

El presente es el primer proyecto de ley de promoción de la salud y prevención de enfermedades que se presenta en el Congreso de la Nación. El proyecto de ley tiene como objetivo principal promover la salud y prevenir las enfermedades, así como también mejorar la calidad de vida de la población.

Señora:  
**MARIA EVANGELINA MARTINEZ**  
**SECRETARIA DE SALUD**

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de consulta externa

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de consulta externa; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **primer trimestre** (Enero, Febrero, Marzo,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de consulta externa donde cada una debía responder a 8 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a las preguntas números 1, y 2 el promedio de oportunidad de citas para el mismo día es 2 ya que se cuenta solo con un médico disponible para consulta externa y urgencias. Sobre la información recibida a su enfermedad, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una mala información acerca de los tratamientos.
- Con respecto a la pregunta número 3 y 4; 60 pacientes encuestados respondieron que el tiempo para su atención fue suficiente y la atención recibida fue amable, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta numero 5; obtuvimos que los 60 pacientes refirieron que fueron atendidos en un lugar limpio y cómodo.
- Las respuestas a la pregunta numero 6; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- Las respuestas a la pregunta número 7; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.

- En la octava pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este primer trimestre. Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de consulta externa se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

## CONSULTA EXTERNA MARZO

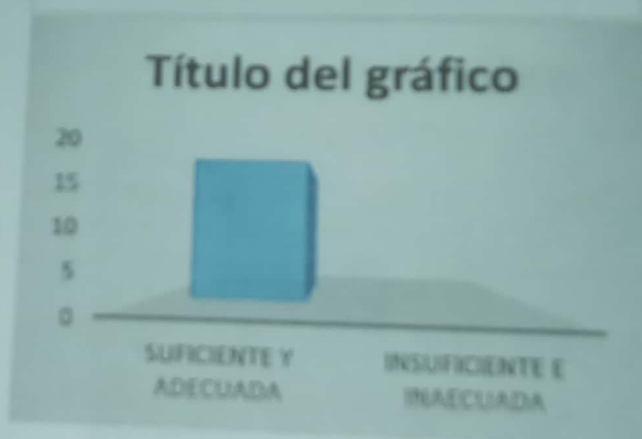
PROMEDIO
2

Cuanto días transcurrieron entre la solicitud de su cita y su atención?



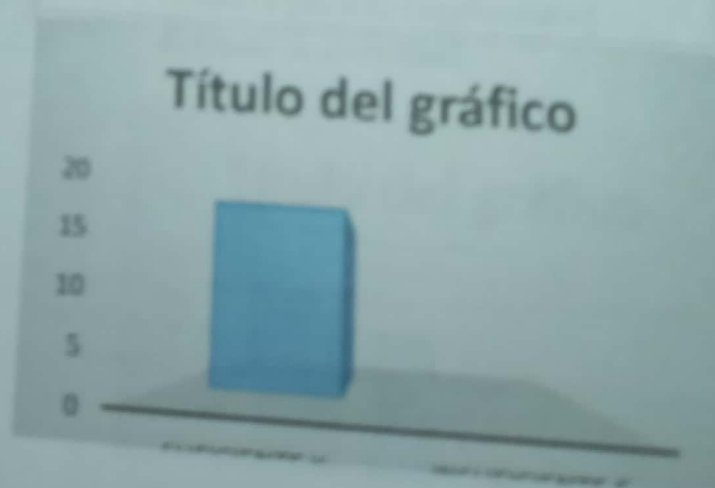
SUFICIENTE Y ADECUADA	INSUFICIENTE E INADECUADA
20	

Como le pareció la información recibida durante la atención?



SUFICIENTE	INSUFICIENTE
20	

Como le pareció el tiempo utilizado durante la consulta?

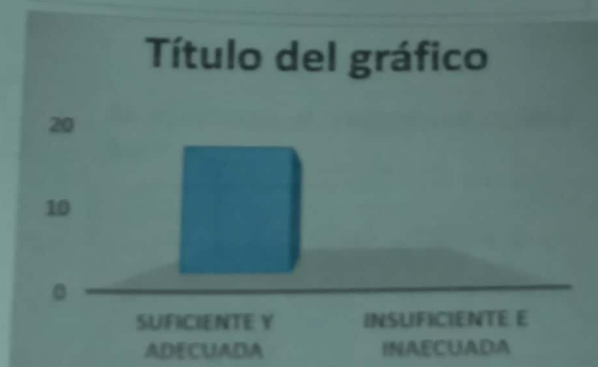




AMABLE	DESCORTEZ
20	

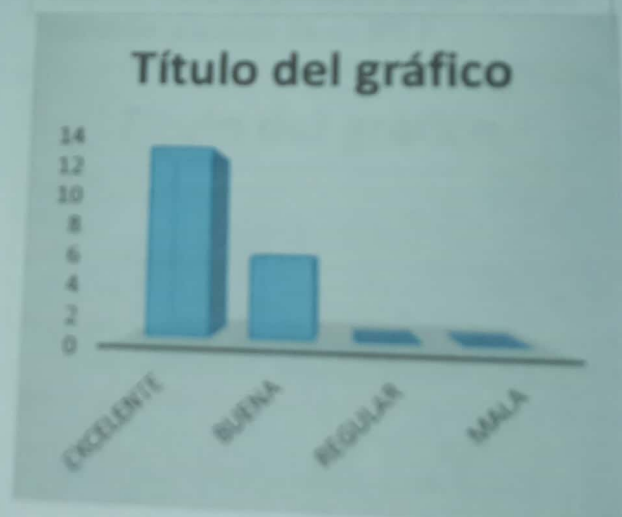
SUFICIENTE Y ADECUADA	INSUFICIENTE E INADECUADA
-----------------------	---------------------------

Como le pareció el trato recibido?



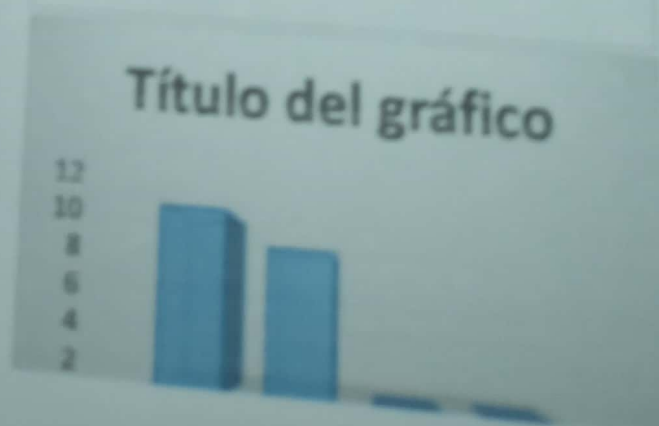
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
14	6	0	0

Como le pareció la comodidad y limpieza del consultorio?

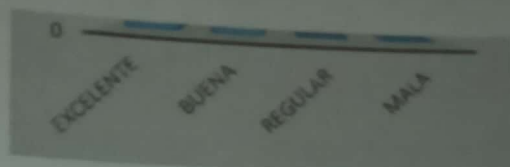


EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
11	9	0	0

Como le pareció la privacidad durante la atención?



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
10	10	0	0



En su opinión, el servicio que recibió fue?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
9	11	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS ?

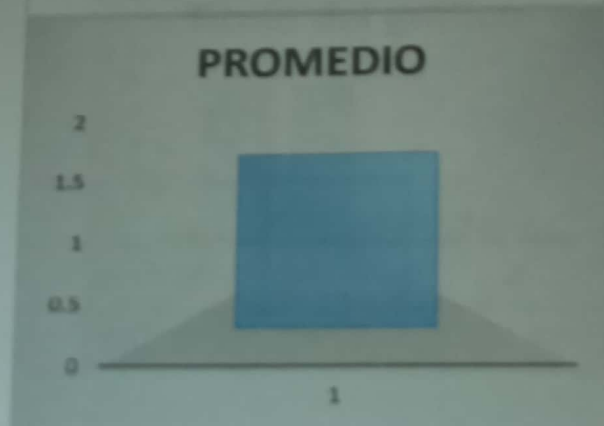
Título del gráfico



## CONSULTA EXTERNA

PROMEDIO
2

¿Cuánto días transcurrieron entre la solicitud de su cita y su atención?



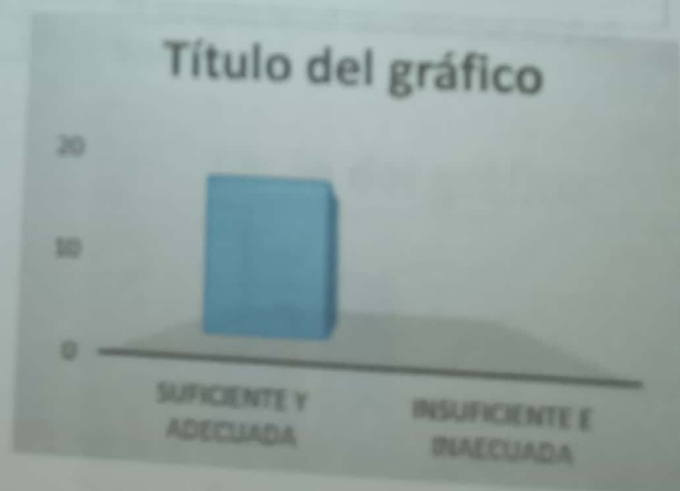
SUFICIENTE	INSUFICIENTE
20	

¿Cómo le pareció la información recibida durante la atención?



AMABLE	DESCORTEZ
20	

¿Cómo le pareció el trato recibido?



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
10	10	0	0

Como le pareció la comodidad y limpieza del consultorio?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
13	7		

Como le pareció la privacidad durante la atención?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
9	11		

En su opinión, el servicio que recibió fue?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
11	9	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS ?

Título del gráfico



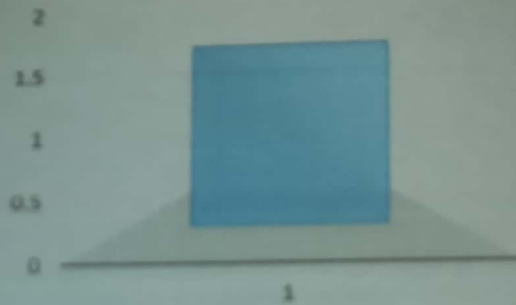


## CONSULTA EXTERNA ENERO

PROMEDIO
2

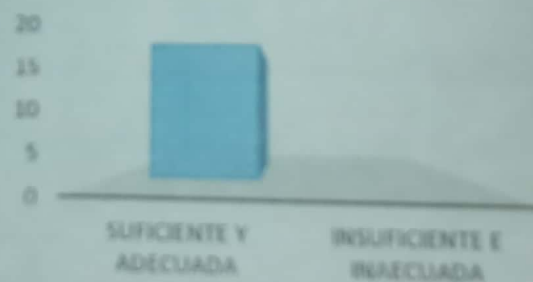
Cuantos días transcurrieron entre la solicitud de su cita y su atención?

### PROMEDIO



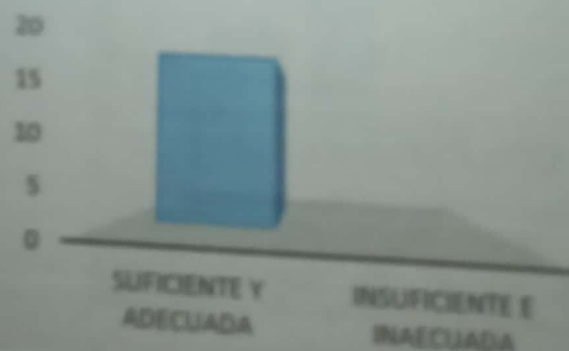
Como le pareció la información recibida durante la atención?

### Título del gráfico



Como le pareció el tiempo utilizado durante la atención?

### Título del gráfico



SUFICIENTE Y ADECUADA	INSUFICIENTE E INADECUADA
20	

SUFICIENTE	INSUFICIENTE
20	

AMABLE	DESCORTEZ
20	

Como le pareció el trato recibido?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
11	9	0	0

Como le pareció la comodidad y limpieza del consultorio?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
8	12	0	0

Como le pareció la privacidad durante la atención?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
7	13	0	0

En su opinión, el servicio que recibió fue?

Título del gráfico



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
8	12	0	0

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS ?

Título del gráfico





# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONSULTA MÉDICA GENERAL

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 10/03/21

PROCEDENCIA: ☒ URBANA ☐ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS ☐ MEDIMAS ☐ SUMIMEDICAL ☒ SAVIA SALUD ☐ OTRA.  
CUAL \_\_\_\_\_

¿A QUE HORAS TENÍA LA CONSULTA? 9:00

¿A QUE HORAS FUE ATENDIDO (A)? 9:00

1. CUANDO DÍAS TRANSCURRIERON ENTRE LA SOLICITUD DE SU CITA Y SU ATENCIÓN \_\_\_\_\_ DÍA

2. COMO LE PARECIÓ LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA ATENCIÓN?

☒ SUFICIENTE Y ADECUADA ☐ INSUFICIENTE E INADECUADA

3. ¿COMO LE PARECIÓ EL TIEMPO UTILIZADO EN SU ATENCIÓN?

☒ SUFICIENTE ☐ INSUFICIENTE

4. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:

☒ AMABLE ☐ DESCORTES

5. COMO LE PARECIO LA COMODIDAD Y LIMPIEZA DEL CONSULTORIO:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

6. COMO LE PARECIO LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

7. EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

8. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS.

☐ MUY BUENA ☒ BUENA ☐ MALA ☐ REGULAR

9. ¿QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?

consulta.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONSULTA MÉDICA GENERAL

GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA. SU OPINIÓN CONTRIBUYE A QUE PODAMOS PRESTARLE UN MEJOR SERVICIO. POR FAVOR MARQUE CON UNA EQUIS (X) LA RESPUESTA QUE ESCOJA.

FECHA: 30 de abril 2021

PROCEDENCIA: ☐ URBANA ☒ RURAL

CUAL ES SU E.P.S.

☐ NUEVA EPS ☐ MEDIMAS ☐ SUMIMEDICAL ☒ SAVIA SALUD ☐ OTRA.

¿A QUE HORAS TENÍA LA CONSULTA? 12:00

¿A QUE HORAS FUE ATENDIDO (A)? 12:00

1. CUANDO DÍAS TRANSCURRIERON ENTRE LA SOLICITUD DE SU CITA Y SU ATENCIÓN 0 DÍAS

2. COMO LE PARECIÓ LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA ATENCIÓN?

☒ SUFICIENTE Y ADECUADA ☐ INSUFICIENTE E INADECUADA

3. ¿COMO LE PARECIÓ EL TIEMPO UTILIZADO EN SU ATENCIÓN?

☒ SUFICIENTE ☐ INSUFICIENTE

4. COMO LE PARECIÓ EL TRATO RECIBIDO:

☒ AMABLE ☐ DESCORTES

5. COMO LE PARECIO LA COMODIDAD Y LIMPIEZA DEL CONSULTORIO:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

6. COMO LE PARECIO LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

7. EN SU OPINIÓN, EL SERVICIO QUE RECIBIÓ FUE:

☒ EXCELENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

8. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS.

☐ MUY BUENA ☒ BUENA ☐ MALA ☐ REGULAR

QUE SUGERENCIAS HARIA USTED PARA MEJORAR ESTE SERVICIO?